

# Kvalitetsundersøkelse blant barn som har vært i kontakt med barneverntjenesten



## Kvalitetsundersøkelse blant barn som har vært i kontakt med barneverntjenesten

Oppdragsgiver: Bergen kommune

### Prosjektteam:

Prosjektleder og senioranalytiker Tor Egil Viblemo og senioranalytiker Stine Meltevik

### Om Oxford Research

Knowledge for a better society

Oxford Research er et internasjonalt analyseselskap.

Vi dokumenterer og utvikler kunnskap gjennom analyser, evalueringer og utredninger slik at politiske og strategiske aktører kan få et bedre grunnlag for sine beslutninger.

Vi kombinerer vitenskapelige arbeidsmetoder med kreativ idéutvikling for å tilføre våre kunder ny kunnskap. Vårt spesialfelt er analyser og evalueringer innen nærings- og regionalutvikling, forskning og utdanning, samt velferd og forvaltning..

Oxford Research ble grunnlagt i 1995 og har selskaper i Norge, Danmark, Sverige, Finland, Latvia og Polen.

Oxford Research er en del av Oxfordgruppen og retter sitt arbeid mot det nordiske og det europeiske markedet.

Oxford Research AS  
Østre Strandgate 1  
4623 Kristiansand  
Norge  
(+47) 40 00 57 93  
post@oxford.no  
www.oxford.no

## Forord

Oxford Research har gjennomført denne kvalitetsundersøkelsen blant barn som har vært i kontakt med barneverntjenesten på oppdrag fra Bergen kommune.

I undersøkelsen er 23 barn i alderen 9-17 år intervjuet. Disse barna er, så langt det har vært mulig, trukket tilfeldig ut til å delta i undersøkelsen. Som takk for sin deltakelse har barna mottatt gavekort på kinobilletter.

En rekke utfordringer melder seg når man gjennomfører undersøkelser blant barn, og særlig utsatte barn som inngår i denne undersøkelsen. Å ivareta barnas anonymitet har vært særlig viktig, og rapporten har derfor måtte anlegge en overordnet og generell karakter.

På overordnet nivå er hovedinntrykket som tegnes av barna at møtet/møtene og kontakten med barnevernet oppleves greit. Samtidig er de yngre barna mer positive enn de eldre barna. Når det gjelder brukermedvirkningen er det tydelig at barna opplever å bli hørt og involvert, men at det er stor usikkerhet knyttet til hva som skjer med deres innspill og ønsker. Barna opplever med andre ord ikke reell brukermedvirkning. Barna har både positive, nøytrale og negative erfaringer med tiltak. Datamaterialet viser at barna og ungdommene som har hatt en betydelig grad av utfordring i hjemmet, er mindre fornøyd med barnevernet enn de barna og ungdommene som har hatt en mindre grad av faktisk utfordring i hjemmet.

Vi vil takke Bergen kommune for oppdraget og for godt samarbeid i gjennomføringen av undersøkelsen, særlig takk til Eirik Vestrheim og Mads Munkejord ved seksjon for innovasjon, helse, barn og unge og ansatte ved de ulike barneverntjenestene som har gjort en stor jobb med rekruttering av informanter.

Den største takken går til barna og deres foresatte som velvillig har delt deres historier og erfaringer med oss.

Vi håper rapporten er til nytte i den videre utviklingen av barnevernet i Bergen kommune.

På vegne av prosjektteamet,



Tor Egil Viblemo  
Prosjektleder

## Innhold

<b>1.</b>	<b>Om oppdraget</b>	<b>1</b>
1.1	Metode	1
1.1.1	Metode for uttrekk av informanter	2
1.1.2	Gjennomføring av intervjuer og etiske vurderinger	3
<b>2.</b>	<b>Hva forteller barn og ungdom?</b>	<b>5</b>
2.1	Hvordan oppleves og erfares møtet med barnevernet?	5
2.2	Hvordan ivaretas brukermedvirkning i barnevernet?	6
2.3	Hvordan erfarer barna de ulike tiltakene i barnevernet?	7
2.4	Positivt med barnevernet	9
2.4.1	Drømmemøtet eller drømmekontakten med barnevernet?	9
<b>3.</b>	<b>Oppsummerende drøfting</b>	<b>11</b>
3.1	Møtet med barnevernet	11
3.2	Brukermedvirkning	11
3.3	Erfaringer med tiltak	12
3.4	Positive erfaringer med barnevernet	12
	<b>Vedlegg</b>	<b>14</b>

# 1. Om oppdraget

Hovedoppgaven for barneverntjenesten er å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling får nødvendig hjelp til rett tid (barnevernloven § 1-1).

Formålet med denne undersøkelsen har vært å få et bilde av hvordan barna opplever og erfarer barneverntjenestene i Bergen kommune. Undersøkelsen er rettet mot barn og unge som har vært i kontakt med barneverntjenesten gjennom enten undersøkelse eller hjelpetiltak. Gjennom kvalitative dybeintervjuer med barn og unge blir følgende hovedtemaer belyst i denne rapporten:

- Hvordan oppleves og erfares møtet med barnevernet?
- Hvordan ivaretas brukermedvirkning i barnevernet?
- Hvordan erfarer barna de ulike tiltakene i barnevernet?
- Hva opplever barna som positivt i møte med barnevernet?

Rapporten er en empirisk fremstilling av hva barn og ungdom har fortalt i intervjuene som er gjennomført. Av hensyn til barnas anonymitet har det vært krevende å gjengi deres historier. En rekke av fremstillingene er derfor gjort generelle og mer overordnet. Rapporten avsluttes med korte oppsummerende vurderinger.

## 1.1 Metode

Denne undersøkelsen bygger på kvalitative intervjuer. Intervjuer er en egnet metode for å innhente kunnskap om opplevelser og brukerperspektiver og kan gi gode fortellinger om brukernes erfaring med barneverntjenestene. Dybdeintervju er videre en nyttig metode når man ønsker å innhente kunnskap om fenomener og sammenhenger man ikke kan observere direkte (Kvale 1979 og 2001<sup>1</sup>). Vurderingen av kvaliteten i kontakten med barnevernet vil typisk inneholde *subjektive opplevelser og erfaringer* som kan tydeliggjøres og eksemplifiseres gjennom dialog og fortellinger.

Tradisjonell statistisk generaliserbarhet basert på representative utvalg er ikke en ambisjon eller strategi for en kvalitativ studie. Dette får betydning for vurderingen av hva som er et relevant utvalg for en spesifikk studie. Det finnes mange ulike måter å bestemme hvor stort utvalget skal være i kvalitative forskningsprosjekt, jf. Patton (2002)<sup>2</sup>. I metodelitteraturen omtales ofte en utvalgsstrategi som innebærer å samle inn data til det oppnås *metning*, dvs. at datainnsamlingen pågår så lenge den gir forskeren ny informasjon.

I denne undersøkelsen ønsket vi å snakke med samlet sett 20-25 barn og ungdommer i alderen 9-17 år. Vi har i denne undersøkelsen gjennomført 23 intervjuer med barn og ungdommer i alderen 9-17 år som har vært i kontakt med barneverntjenesten i Bergen kommune gjennom undersøkelse eller hjelpetiltak. Et par av informantene hadde kun erfaring med undersøkelser<sup>3</sup>. De øvrige informantene hadde erfaring med ett eller flere hjelpetiltak. Det var litt flere jenter enn gutter av de

---

<sup>1</sup> Kvale, S. (1979). InterView. En introduksjon til det kvalitative forskningsinterview. København: Hans Reitzels Forlag. Kvale, S. (2001). Det kvalitative forskningsinterview. Oslo: Gyldendal

<sup>2</sup> Patton, M.Q. (2002). Qualitative research and Evaluation Methods. Third Edition. Sage Publications, Inc

<sup>3</sup> Disse barna og ungdommene fortalte eksplisitt at de kun hadde hatt et møte eller undersøkelse.

barna og ungdommene som vi intervjuet. Når det gjelder alderen på barna og ungdommene var det en ganske jevn spredning i alder. Det var samlet sett litt flere informanter over 14 år enn under 14 år<sup>4</sup>. Vi vurderer at utvalget av informanter både når det gjelder kjønn og alder, har tilstrekkelig variasjon.

Vi gjennomførte intervjuene fra slutten av september og til 25. oktober. Når vi hadde gjennomført ca. 18- 20 intervjuer, gav ikke nye intervjuer særlig ny informasjon eller historier. Vi nådde det som i forskningslitteraturen ofte blir betegnet som *metning*; nye intervjuer og data gir ikke ny informasjon. Vi valgte likevel å gjennomføre de planlagte og bookete intervjuene av hensyn til informantene som hadde sagt seg villig til å stille opp.

Det er ikke mulig å generalisere funn fra denne undersøkelsen til hele populasjonen av barn og ungdom som har hatt kontakt med barnevernet i Bergen kommune gjennom undersøkelse eller hjelpetiltak. Imidlertid mener vi at evalueringens fokus på å forstå hvordan barn og ungdom opplever kontakten med barnevernet gjør at mange av funnene likevel kan være det samfunnsforskere kaller *analytisk generaliserbare*<sup>5</sup>. I denne sammenheng betyr det blant annet at vi finner at hvordan barn og ungdom opplever kontakten med barnevernet er avhengig av ulike situasjoner og praksiser hos saksbehandler. Vi viser også hvordan opplevd fornøydhets eller ikke, henger sammen med flere faktorer, slik som opplevelsen av saksbehandler, opplevelsen av å bli hørt, involvering og tilbakemeldinger. Det gir etter Oxford Researchs vurdering verdifull og nyttig innsikt i hvordan barnevernet oppfattes og oppleves av barn og ungdommene og gir kunnskapsgrunnlag til å vurdere endringer og mulige tiltak.

I planlegging og gjennomføring av denne intervju-undersøkelsen er følgende forskningsetiske prinsipper tillagt særlig vekt: 1) at informantene er informert om prosjektets mål og hensikt, 2) at informantene er informert om at deltakelse er frivillig og at man til enhver tid har rett til å trekke seg, 3) at all informasjon blir behandlet fortrolig og at intervjuer har taushetsplikt, 4) at resultater blir formidlet i anonymisert form og 5) at informanten må gi informert samtykke til å delta.

Oxford Research definerte utvalgs-kriterier for bruttoutvalg og rekruttering av informanter. Det viktigste prinsippet var at bruttoutvalget skulle trekkes *tilfeldig*. Det ble tilfeldig trukket et bruttoutvalg på 70 barn. Utvalget ble så fordelt etter bydel. Målet var videre å booke ca. 35 intervjuavtaler for å sikre gjennomføring av ca. 20-25 intervjuer. Det praktiske uttrekket av informanter ble gjort av Bergen kommune gjennom saksbehandlingssystemer og tilfeldig uttrekk (se nedenfor).

### 1.1.1 Metode for uttrekk av informanter

I barneverntjenesten i Bergen kommune benyttes i hovedsak saksbehandlingssystemet Familia. Løsningen omfatter alle sider ved saksbehandlingen. Systemkoordinator for Familia i kommunen gjorde to anonymiserte uttrekk fra systemet:

1. Alle barn (277 til sammen) mellom 9 og 17 år som har avsluttet en undersøkelse i barnevernet etter 31.12.2016.

---

<sup>4</sup> Vi ønsker ikke å opplyse mer detaljert om aldersfordelingen og kjønn av hensyn til anonymitet. Det er heller etter vårt skjønn ikke behov for å vite mer enn at det er en relativt lik fordeling på kjønn og rimelig spredning i alder.

<sup>5</sup> Kvale (1997) beskriver for eksempel analytisk generalisering som å undersøke hvordan fenomener er avhengig av situasjoner og hvordan handlingsmønstre henger sammen.

2. Alle barn (461 til sammen) mellom 9 og 17 år som har mottatt frivillig hjelpetiltak i barnevernet etter 31.12.2015 – og der varigheten på tiltaket/tiltakene har vært mer enn 179 dager (halv år).

Formålet med å ta utgangspunkt i disse to populasjonene var et ønske om både å sikre respondenter med ferske minner fra undersøkelsesfasen (1),<sup>6</sup> så vel som respondenter med erfaring av en viss varighet med ett eller flere frivillige tiltak (2).

For å sikre et tilstrekkelig antall respondenter ble det besluttet å trekke et grovutvalg på 70 personer – 20 stk. fra populasjon 1 og 50 stk. fra populasjon 2 – som barneverntjenesten så kunne identifisere gjennom løpenummer og rekruttere fra.

Selve uttrekket ble gjennomført ved å tilordne hvert individ et tilfeldig tall (i praksis gjennom egen funksjon i Excel) for deretter å sortere populasjonene og hente ut hhv. de 20 og 50 første individene i sorteringen.

Det ble avslutningsvis foretatt noen mindre, tilfeldige endringer i uttrekket for å sikre at personene i utvalget var tilstrekkelig representert fra alle bydelene i kommunen.

Selve rekrutteringen av respondenter ble deretter gjennomført ved at hver barnevernsjef ble tildelt «sine» personer i grovutvalget, hvorefter disse fikk ansvar for å sørge for en mest mulig balansert rekruttering med tanke på kjønn og alder.

Det viktigste prinsippet for rekruttering av informanter var frivillighet og et informert samtykke. Det ble derfor lagt vekt på å utarbeide informasjonsskriv om undersøkelsen og samtykkeskjema og at foreldre og barn og ungdommene ved forespørsel om intervju skulle ha grunnlag for å vurdere om de ville si ja eller nei.

### 1.1.2 Gjennomføring av intervjuer og etiske vurderinger

Intervjuene ble gjennomført i perioden 25. september til 25. oktober 2017. Alle intervjuene er blitt gjennomført av to meget erfarne konsulenter, senioranalytiker Tor Egil Viblemo og senioranalytiker/viseadministrerende direktør Stine Meltevik. Viblemo og Meltevik har begge over 10 års erfaring med analyse og utredning. Dette er i tråd med anbefalinger fra forskningsetiske komiteer om at det i forskning der kontakt med utsatte og marginaliserte grupper forutsettes, er det viktig å ha erfarne forskere med en god forståelse av etiske dilemmaer som kan oppstå og hvordan en skal håndtere disse. Både Viblemo og Meltevik har gjennomført flere intervjuer med barn og ungdom i tidligere prosjekter.

Intervjuene ble gjennomført ved bruk av en semi-strukturert intervjuguide som ble utarbeidet med bakgrunn i de hovedspørsmålene som var skissert i konkurransegrunnlaget. Guiden hadde noen hovedtemaer med underspørsmål. Vi utarbeidet ulike hjelpespørsmål til henholdsvis de yngre barna og de eldre barna (ungdommene). Intervjuguiden ble forelagt Bergen kommune for kommentarer. Bergen kommune hadde ikke noen kommentarer til intervjuguiden.

Intervjuer med barna og ungdommer reiser en rekke forskningsetiske spørsmål og praktiske utfordringer. Det var viktig at intervjuene ble gjennomført som ansikt-til-ansikt intervjuer på et sted

---

<sup>6</sup> Basert på en tanke om at de som allerede har vært i kontakt med barnevernet over lengre tid kanskje ikke har tydelige minner om selve undersøkelsesfasen. Samtidig vil vi ved bare å vurdere populasjon nr. 2 potensielt utelukke de barna hvor barnevernet ikke konkluderte med tiltak, eller de barna der barnevernet konkluderte med tiltak som foresatte takket nei til.

som i størst mulig grad var nøytralt og ble opplevd som trygt av barna. Alle intervjuene ble gjennomført som personlige ansikt-til-ansikt intervjuer. I utgangspunktet anbefalte vi at intervjuene skulle bli gjennomført på senter for familieveiledning eller på skoler, og ikke i barneverntjenestenes kontorer. I praksis var det variasjon i stedene intervjuene ble gjennomført, avhengig av de ulike barneverntjenestenes valg og praktiske muligheter. Det ble gjennomført samtaler både hos barneverntjenestene selv, ved senter for familieveiledning og på skoler. I alle tilfellene var det imidlertid stilt til disposisjon rom som var egnet med god plass og dør som ble lukket.

De aller fleste av samtalen ble gjennomført med barnet og ungdommen alene. I noen tilfeller var foresatte eller annen person med. Ingen av barna eller ungdommene trakk seg fra intervjuet<sup>7</sup>, men noen av de yngre barna ble etterhvert litt ukonsentrerte. Da stoppet vi intervjuet. Ved intervjuer med barn er samtykket til intervjuet egentlig oppe til konstant «forhandling». Det er opp til intervjueren å vurdere, om samtykket reelt blir trukket tilbake i løpet av intervjuet. Dvs. at hvis barnet gjennom sin adferd viser, at hun/han er utilpass ved situasjonen, blir ukonsentrert eller «går inn i seg selv», er den psykologiske kontrakten om deltakelse i samtalen opphevet. Intervjuet bør da avsluttes.

---

<sup>7</sup> Det var imidlertid 6 informanter som ikke møtte opp til avtalt intervju.



## 2. Hva forteller barn og ungdom?

I dette kapitlet fremkommer barnas historier og fortellinger. Kapitlet er med andre ord empirisk og gjengir hva barn og ungdom har fortalt i intervjuene som er gjennomført. Av hensyn til barnas anonymitet har det vært krevende å gjengi deres historier. En rekke av fremstillingene er derfor gjort generelle og mer overordnet for å sikre det enkeltes barn anonymitet.

### 2.1 Hvordan oppleves og erfares møtet med barnevernet?

Det er stor variasjon i omfanget av kontakt de ulike barna som inngår i undersøkelsen har hatt med barnevernet. Det er også svært ulikt når barna først kom i kontakt med barnevernet. Enkelte av barna har vært i barneverntjenesten i mange år og kan knapt erindre det første møtet, mens andre barn har hatt et fåtall møter og har en relativt fersk erfaring med barnevernet.

På overordnet nivå er hovedinntrykket som tegnes av barna at møtet/møtene med barnevernet oppleves greit. Samtidig er de yngre barna mer positive enn de eldre barna. Dette handler nok i hovedsak om refleksjonsevne og forståelse. Det betyr ikke at også de yngre barna er kritiske til elementer og forhold knyttet til møter og barnevernet som sådan. Men som helhetsinntrykk er disse noe mer positive enn de eldre.

Når det gjelder informasjon fra barnevernet om de konkrete møtene som er gjennomført, opplever de fleste barna at denne er tilstrekkelig og forståelig. Det blir sagt og forklart hvorfor man skal møtes, hva møtet skal handle om etc. og flere sier også at de får vite hvordan prosessen framover kommer til å være. De minste barna er litt mer usikre enn de eldre barna i forhold til dette med informasjon i forkant av møtet, men samtidig ytrer de flest at de har forstått hvorfor de må snakke med barnevernet.

Hvor møtene med barnevernet finner sted varierer. Både møter på skolen, hjemme hos barna og barnevernets egne kontorer eller ulike andre kommunale tilbud, for eksempel senter for familieveiledning blir nevnt av de fleste informantene. Barna er imidlertid svært tydelig på hvor de foretrekker å ha møter med barnevernet og de som utøver tiltak. Samtlige av de eldste barna ønsker ikke møter på skolen, da de opplever det som krenkende, og at venner og lærere da vil stille spørsmål og få innblikk i noe de anser som privat. Det er også flere av de yngre barna som ikke ønsker å møte barnevernet på skolen, men noen av disse synes møter på skolen er praktisk og OK. De eldste barna foretrekker mer eller mindre gjennomgående at møtene holdes hos barnevernet; *"De fleste møtene har vært her hos barnevernet, men før var de hjemme. Synes det er bedre å komme hit. Har aldri hatt møte på skolen, og det hadde ikke vært noe greit i det hele tatt!"*. De yngste barna er imidlertid mer åpne for møter på skolen eller hjemme – og flere av barna synes det er bedre enn å være hos barnevernet.

Selve samtalen og innholdet i møtene med barnevernet varierer naturligvis mye mellom barna. De yngste barna er noe spredte i sine tilbakemeldinger, men hovedinntrykket er at de opplever samtalene som forståelige. Det er imidlertid enkelte barn som uttrykker at det er mye "voksenprat" og "voksenord". Det er også noen av de yngre barna som synes at det er for mange møter og at møtene er for lange. På spørsmål om hvordan barnet kunne ønske at møtene var dersom de fikk bestemme, svarer ett barn *"Da hadde de tatt kort tid! Jeg synes at møtene tar for lang tid"*. Et annet barn er inne på det samme; *"Jeg synes det har vært litt mange møter. Noen tar et kvarter, noen en time og noen to. Jeg vil helst at de skal ta sånn ca en time"*. Enkelte uttrykker også at de blir stilt for mange spørsmål.

De eldre barna er noe mer kritiske i sine fortellinger. Blant annet opplever flere at barnevernet og saksbehandlerne viser liten tillit til historiene deres, gjennom at flere forteller at de må overbevise og argumentere mye for sine synspunkter og sine opplevelser; *"[De] tok meg jo ikke helt på alvor. Følte jeg måtte bevise det jeg sa [...]"*. Det er også enkelte som uttrykker at de opplever at barnevernet er forutbestemt i sine oppfatninger og de dermed føler seg "forhåndsdomt".

Og nettopp forholdet mellom saksbehandler og barnet fremstår mer avgjørende for de eldre barna enn de yngre. Blant de eldre er det flere som påpeker at møtene og opplevelsene henger sammen med hvorvidt man opplever at man har en saksbehandler man stoler på og som man er trygg på, kontra de som opplever at de har en dårlig saksbehandler; *"Jeg var litt skeptisk i begynnelsen. Men ble tryggere etter hvert fordi jeg synes saksbehandleren gjorde en god jobb"*. Et annet barn sier; *"[Jeg] har byttet saksbehandler. Likte den første mye bedre enn den andre. De er flinke og vet hva de gjør og alt det der, men likte den første bedre"*. Dette kan nok henge sammen med at flere av barna som er intervjuet har byttet saksbehandler opptil flere ganger. Det er også slik for enkelte at de opplever at det har vært mange ulike personer inne fra barnevernets side, uten at det nødvendigvis har vært et skifte i saksbehandler. For barna oppleves det uansett som om mange ulike personer har vært i kontakt med dem, og flere forteller om en frustrasjon knyttet til at de må fortelle historien sin om igjen og om igjen til ulike personer; *"Det er litt dumt at det hele tiden er nye personer for jeg må si ting på nytt"*.

## 2.2 Hvordan ivaretas brukermedvirkning i barnevernet?

I intervjuene fremstår de aller fleste barna klar over medvirkning som prinsipp og at deres stemme skal høres. Hovedinntrykket er også at de fleste barna opplever å bli hørt, i betydningen at de opplever at barnevernet har tid til å høre på det de ønsker å fortelle, at de får fortelle det som er viktig og betyr noe for dem og hva de ønsker; *"De lar meg alltid snakke ferdig. Vil jeg prate om noe så synes de det er greit og hvis jeg ikke vil, så er det greit også"*. Samtidig er det tydelig at en rekke av barna er usikre på om det de forteller og ønsker blir tillagt vekt i den videre prosessen: *"Barnevernet hører på det jeg sier. De har tid til det og stiller masse spørsmål. Men jeg tror ikke det har noe å si"*.

De eldre barna har en litt mer tydelig opplevelse av hvorvidt brukermedvirkningen blir ivaretatt, eller er reell, – særlig når det gjelder tiltak som er vurdert igangsatt; *"[...] det er jeg som sier ja eller nei til tiltakene så jeg får jo være med å bestemme"*. Et annet barn uttrykker; *"Jeg synes alltid saksbehandleren har hørt på hva jeg har ønsket og ment. For eksempel i sommer så fortalte jeg litt om hvordan det var, og da ville barnevernet gjøre noe. Og da hørte de med meg om hva jeg synes var best for de gjorde noe"*. Men blant disse eldre barna er også et trekk ved tilbakemeldingene at de har en opplevelse av å bli spurt og bli hørt på, uten at de har en faktisk reell opplevelse av brukermedvirkning; *"Får fortelle det jeg vil og det jeg synes er viktig. Usikker på om de faktisk lytter"*.

Når det er sagt, så er det også barn som er svært kritiske til barnevernet og deres vektlegging av brukermedvirkningen. Ett barn sier at barnevernet ikke vil høre på det barnet sier og mener er viktig, og at det *"[...] får meg til å føle meg litt utenfor"*. Et annet barn påpeker at det har fortalt barnevernet det samme *"[...] tusen ganger. Men jeg får ikke lov å være med å bestemme! Det gjør meg irritert at de ikke hører på meg!"*.

Disse uttalelsene må selvsagt settes i en sammenheng, en sammenheng som vi som intervjuere ikke har hatt.

### 2.3 Hvordan erfarer barna de ulike tiltakene i barnevernet?

Tillit og trygghet er overordnet en viktig faktor for å forstå hvordan barna opplever om de blir hørt og hvordan de erfarer tiltakene. Tillit er åpenbart en skjør faktor og svært bestemmende for hvordan barna opplever barnevernet og prosessen de er inne i.

Det er derfor grunnleggende at barna føler seg trygge på saksbehandler og gis tilstrekkelig informasjon om møter og videre prosess på et så tidlig tidspunkt som mulig. Forholdet til saksbehandler synes i vårt intervju-material å være en viktig faktor for hvordan barna opplever kontakten med barnevernet og for hvordan de vurderer barnevernet mer generelt.

Saksbehandleren har en avgjørende rolle i å skape tillit og trygghet. Vi finner at en del barn og ungdommer forteller at de gradvis har fått mer tillit og trygghet til saksbehandler. Hovedinntrykket er at barna synes det er fint å forholde seg til den samme saksbehandleren. Noen som har byttet saksbehandler en del ganger forteller at det kan oppleves litt slitsomt å fortelle samme historie flere ganger og barna er ikke alltid sikre på om saksbehandler har forstått alt.

En del av de eldre barna beskriver imidlertid en betydelig misnøye med en eller flere saksbehandlere. Det kan være konkrete ting. Flere av disse forteller at saksbehandler ikke har gitt nok informasjon, at de ikke opplever å bli hørt eller at de ikke forstår hvorfor de ulike tiltakene er iverksatt. Noen opplever også at saksbehandler i liten grad behandler de med respekt og integritet. Noen forteller at de opplever at saksbehandler ikke er upartisk og tar parti i konflikter i hjemmet. Felles for disse ungdommene er at misnøyen med den enkelte saksbehandler har resultert i en mer generell misnøye og manglende tillit til barnevernet. Noen av disse ungdommene ønsker å bytte saksbehandler og opplever det vanskelig å klage på saksbehandler.

Når det gjelder råd og veiledning som tiltak, forteller flere av barna at de har opplevd hjelpen fra barnevernet som positiv og at det har endret situasjonen. Følgende utsagn er typisk for de barna og ungdommene som har positive opplevelser med hjelpetiltak og støttetiltak:

---

*”Jeg er egentlig fornøyd med tiltakene vi har hatt opp i gjennom.. Og familieveiledning har hjulpet oss veldig mye og det har blitt mye, mye bedre. Så det er mange ting som er blitt bedre pga. barnevernet*

---

Et annet barn forteller:

---

*”Det er noen ting som har endret seg siden vi begynte å treffe barnevernet. For eksempel har jeg fått noen nye regler hjemme. Og mamma og pappa krangler ikke så mye mer. Jeg synes det er OK og at barnevernet er snille”*

---

En annen informant forteller: *Det har vært veldig fint med de fra barnevernet. Nå er familien mer sammen og det synes jeg er veldig bra.*

Disse barna og ungdommene har typisk også ganske positive opplevelser med møtene med barnevernet. Hovedinntrykket er at barna og ungdommene er blitt spurt hvordan de opplever situasjonen i undersøkelsesfasen og også har fått kommet til orde når det gjelder hva de ønsker av endring i hjemmet. Hovedinntrykket er videre at de fleste av barna og ungdommene forteller at de har hatt møter underveis med barnevernet der barnevernet har spurt hvordan de opplever situasjonen og hva de ønsker videre.

Flere av informantene har ikke noe begrep om at barnevernet har gjort noe. I noen tilfeller vet vi at det har vært igangsatt hjelpetiltak, men barna og ungdommene kjenner ikke til noe<sup>8</sup>. Noen av disse barna forteller at de ikke har opplevd noen endringer i hjemmet eller i sin situasjon.

Det er samtidig noen av informantene som kjenner til tiltak, men som ikke har opplevd at tiltakene har hatt noen effekt. Alt er som før. Det er frustrerende for barna og ungdommene, men de forteller at de ikke tror barnevernet kan endre situasjonen: *«barnevernet har sikkert gjort så godt de kan, men det er ikke noen endring. Vi er ikke mer sammen som familie»*.

Det er et lovkrav at barneverntjenesten skal utarbeide en *plan* for alle tiltak som vedtas, i form av tiltaksplaner og omsorgsplaner. Barna og ungdommene skal høres og kunne påvirke valg av tiltak i tråd med barnets beste. Etter bvl. § 6-3 første ledd skal barn over 7 år og yngre barn som er i stand til å danne seg egne synspunkter, få si sin mening før det tas avgjørelse i en sak som berører ham eller henne, og barnets mening skal tillegges vekt i samsvar med alder og modenhet. For å styrke barnets uttalerett er det dessuten tatt inn en mer generell regel i § 4-1 annet ledd om at barnet skal gis mulighet til medvirkning og at det skal tilrettelegges for samtaler med barnet.

Hvordan erfarer barna og ungdommene muligheten til å påvirke tiltak og hvordan erfarer de selve tiltakene?

I vårt datamateriale er det få av barna som kjenner til planer. Flere av de eldre barna, ungdommene, opplever og forteller at det ikke alltid er slik at de har fått tiltak og hjelp slik de har ønsket. I særlig grad synes det å være en konflikt i de tilfeller hvor det er komplekse faktiske situasjoner med tiltak som ikke bare gjelder hjelpetiltak og støttetiltak, men gjerne også samværsordninger og hvem barna skal bo hos. Flere av ungdommene opplever at det er meget utfordrende å forstå barnevernets handlemåter og tiltak. De etterlyser mer informasjon og dialog om hvorfor ulike tiltak blir iverksatt. Noen ganger gjør barnevernet det helt motsatte av hva det ungdommene har ønsket, ifølge ungdommene selv.

Ungdommene savner altså en konkret tilbakemelding fra saksbehandler på *hvorfor* deres syn og ønsker ikke blir ivarettatt. Flere av ungdommene forteller at de er blitt usikre på om saksbehandler egentlig hører på dem. Dette til tross for at ungdommene forteller at saksbehandler har hatt møter med dem der de blir spurt om hvordan de opplever situasjonen og hva de ønsker. Ungdommene har også hatt møter underveis med saksbehandler (evalueringsmøter). Imidlertid opplever ikke ungdommene at de har noen reell mulighet til å påvirke tiltak og saken i disse tilfellene:

---

*Jeg ser jo at min saksbehandler skriver ned på papir når jeg forteller. Men så vet jeg ikke hva hun skriver inn på PCen. Det er iallfall veldig rart.. de tiltakene de gjør. Det er ikke det jeg vil.... og saksbehandler har misforstått situasjonen hos oss ganske mye. Hun/han opplever jeg ikke er nøytral»*

---

Et annet problem er at ungdommene ikke opplever at de kan få den informasjonen om foreldre og faktasituasjonen som barnevernet legger til grunn (faktainformasjon om omsorgssituasjonen etc.). Flere er svært frustrerte. De mener at de som ungdommer allerede vet om utfordringene til foreldre etc.

---

<sup>8</sup> Vi kan ikke vite sikkert om barnas fortelling betyr at de ikke har møtt saksbehandler når tiltak er iverksatt, eller at de ikke husker et møte med barnevernet som har dreiet seg om tiltak. Det kan også være at barna ikke har noe erfaring med tiltakene eller ikke har noen begrepsforståelse for hva tiltak eller hjelp fra barnevernet er. Det siste er en nærliggende tolkning, da de iformenter som dette gjelder er blant de yngre i denne undersøkelsen.

---

*”Det blir veldig rart...jeg vet jo hva problemene er.. men barnevernet vil ikke fortelle meg hvorfor de gjør slik og slik... fordi de har tasubetsplikt..eller fordi det ikke er bra for meg å vite... men da blir det sånn at jeg ikke vet om de hører på meg.. og jeg vet ikke om de egentlig har et riktig bilde av hvordan vi har det.. og hvor mye vet de egentlig?”*

---

En annen forteller i samme retning:

---

*”Jeg får ikke informasjon fra saksbehandler som gjør at jeg forstår hvorfor de gjør sånn som de gjør.. jeg synes det er feil.. jeg skulle gjerne forstått hva de har lagt vekt på.. hvorfor de gjør som de gjør.. sånn som det er nå har jeg ikke tillit til barnevernet”*

---

## 2.4 Positivt med barnevernet

I intervjuene har vi konkret spurt barna om det er noe de opplever som positivt i møtet med barnevernet. Noen av disse forholdene kan stå i motsetning til de utfordringene som allerede er beskrevet. Imidlertid er dette konkrete forhold som er bra og som nødvendigvis ikke gjelder for alle barna.

Hva opplever barna som positivt i møte med barnevernet?

Et hovedfunn er at en god del av barna og ungdommene opplever saksbehandlerne som flinke og opptatt av å hjelpe barna og ungdommene. En del opplever også at deres syn på kontakten med barnevernet har blitt mer positivt med flere møter og samtaler med saksbehandlerne: *«Jeg var litt skeptisk i begynnelsen. Men ble tryggere etter hvert fordi jeg synes saksbehandleren gjorde en god jobb. Situasjonen hjemme er mye bedre. Og jeg synes barnevernet er fantastiske».*

Et annet hovedinntrykk er videre at en god del av barna og ungdommene opplever barnevernet som flinke til å stille spørsmål og gjennomføre møter. En del av disse funnene er allerede beskrevet under problemstilling 1 og 2.

Noen av barna og ungdommene beskriver helt konkrete ting som de synes er bra. En del av de yngre barna fremhever at det er bra at saksbehandlerne fra barnevernet også er opptatt av å leke og spille i møter med dem.

### 2.4.1 Drømmemøtet eller drømmekontakten med barnevernet?

Når barna blir spurt om hvordan møtene med barnevernet skulle vært om de fikk beskrive selve drømmemøte, er en konkret tilbakemelding som flere beskriver at man enda tidligere fikk mer omfattende informasjon om samtaler og møter med barnevernet. Det gjelder særlig forut for det første møtet. For flere av informantene vil det gi trygghet å få god informasjon i god tid på forhånd. *«Jeg var litt engstelig... jeg lurte på hva skal de[barnevernet]? Er det noe skummelt? Jeg lurte på hva som til å skje...».* Et annet barn sier; *«Jeg ble veldig mye mer trygg når mamma fortalte at barnevernet bare skulle prate med oss og at det ikke var noe farlig...».* Dette barnet understreker videre at det er veldig viktig at barnevernet forteller foreldrene på forhånd hva en undersøkelse er eller hva møtet skal gå ut på. Gjerne 2-3 uker før. Da kan foreldrene trygge barnet.

I drømme-scenariet til barna og ungdommene, er saksbehandler respektfull, lytter til barna og legger vekt på hva de sier. Barna og særlig ungdommene etterspør tilbakemeldinger og dialog om hva

de har sagt og hvilken betydning dette får videre for kontakten og eventuelle tiltak. Det er meget viktig for barna å få konkret tilbakemelding på hvordan barnevernet bruker og vurderer den informasjon barna og ungdommene gir.

### 3. Oppsummerende drøfting

Dette kapitlet gir en oppsummerende drøfting av de funn som er gjort gjennom intervjuene. For å sikre barnas anonymitet er det ikke nødvendigvis en klar sammenheng mellom poenger i dette kapitlet og barnas historier som fremkom i forrige kapittel. Dette kapitlet er altså mer basert på prosjektteamets refleksjoner og vurderinger av det barna har fortalt oss.

#### 3.1 Møtet med barnevernet

Overordnet viser empirien at barnas møte med barnevernet oppleves greit. Informasjonen som blir gitt er forståelig og gjennomføringen av møtene gis i all hovedsak positive tilbakemeldinger. Generelt fremstår de yngre barna noe mer positive enn de eldre barna. Det er også et funn at tilbakemeldingene skiller seg i positiv eller negativ retning avhengig av graden av de faktiske utfordringer i hjemmet og omsorgssituasjonen som barna har opplevd og vært en del av. Det er indikasjoner i datamaterialet vårt på at barna og ungdommene som har opplevd og hatt en betydelig grad av utfordringer i hjemmet eller omsorgssituasjonen, i minst grad opplever kontakten med barnevernet som positiv. Dette gjelder ikke alle informanter, men er likevel tydelig som et hovedinntrykk.

Tillit er en skjør faktor og svært bestemmende for hvordan barna opplever barnevernet og prosessen de er inne i. Det er derfor grunnleggende at barna føler seg trygge på saksbehandler og gis tilstrekkelig informasjon om møter og videre prosess på et så tidlig tidspunkt som mulig. Det er også tydelig at særlig de yngre barna ønsker å møte barnevernet med foreldrene eller andre voksenpersoner de er trygge på i det/de første møtene med barnevernet, men de fleste barna opplever det trygt å ha møter med barnevernet alene etter hvert. Møtene må videre ikke være for lange – særlig gjelder dette de små barna.

De barna som er misfornøyde/kritisk til konkrete enkeltting, det være seg uttalelser, møter, personer eller andre forhold, er generelt mer kritisk innstilt til barnevernet som helhet. Dette tyder på at konkret misnøye fører til en generell mistillit. Flere av de eldre barna er eksplisitte på at de ikke har tillitt til barnevernet og illustrerer dette i stor grad med spesifikke hendelser eller opplevelser.

#### 3.2 Brukermedvirkning

Når det gjelder brukermedvirkningen er det tydelig at barna opplever å bli hørt og involvert, men at det er stor usikkerhet knyttet til den reelle, eller faktiske, brukermedvirkningen; altså hvorvidt barnas ønsker faktisk er tillagt vekt i beslutninger. Det gis altså lite tilbakemelding på hvordan saksbehandlerne bruker barnas innspill og ønsker i videre prosesser i barnevernet. Selve saksbehandlingen fremstår altså lite transparent for barna og dette er særlig viktig og relevant for de eldre barna da deres tillit ser ut til å ha sammenheng med hvorvidt de opplever at deres ønsker er tillagt vekt utover den konkrete samtalen hvor barnet ytrer sine ønsker.

Brukermedvirkning og en tydeliggjøring av denne, gjelder imidlertid også samtlige barn, uavhengig av alder, og fremstår særlig viktig når barnets beste er forskjellig fra barnets ønsker. Barnevernet bør i disse situasjonene søke å forklare bakgrunnen (innenfor de rammer og så langt taushetsplikten tillater) for barnevernets beslutning, slik at barnet forstår hvorfor eget ønske ikke er imøtekommet. På den måten kan opplevelsen av å ikke ha reell brukermedvirkning antakelig forebygges noe.

### 3.3 Erfaringer med tiltak

Tillit og trygghet er en viktig faktor for å forstå hvordan barna opplever og erfarer tiltakene. Saksbehandleren har en avgjørende rolle i å skape tillit og trygghet. Vi finner at en del barn og ungdommer forteller at de gradvis har fått mer tillit og trygghet til saksbehandler.

Hjelpetiltak og støttetiltak oppleves i hovedsak som positivt. De barna og ungdommene som erfarer hjelpetiltakene som positive har typisk også ganske positive opplevelser med møtene med barnevernet. Men noen av informantene har ikke noen erfaringer eller begreper om barnevernets innsats. Dette gjelder særlig de yngre barna. Flere barn og ungdommer erfarer også at hjelpetiltakene ikke har hatt noen betydning. Flere rapporter viser at både foreldre og barn ofte er fornøyd med hjelpetiltak<sup>9</sup>. Vi finner i denne undersøkelsen imidlertid ikke at barna er mindre fornøyd med undersøkelsesmøtene enn møter som gjelder hjelpetiltak. For barna og ungdommene synes det avgjørende å få tidlig og god informasjon som skaper trygghet og tillit.

Noen ungdommer savner en konkret tilbakemelding fra saksbehandler på *hvorfor* deres syn og ønsker ikke blir ivaretatt. Noen av ungdommene forteller at de er blitt usikre om saksbehandler egentlig hører på dem. Vi tolker funnene slik at barna opplever at de blir trukket med i prosessen, men opplever i liten grad tilbakemelding på hvilken betydning deres innspill og ønsker faktisk har. Barna og ungdommene opplever med andre ord ikke reell brukermedvirkning. Vi tolker deres fortellinger som historier om avmakt og asymmetri i informasjonstilgang og derved mulighet til å forstå og påvirke egen situasjon. At barna og ungdommene blir snakket med, er ikke det samme som at det som blir sagt blir forstått eller at barna og ungdommene får reell brukermedvirkning i kontakten med barnevernet. Det er tydelig at ungdommene ikke har kunnskap og heller neppe har fått veiledning om hvilke muligheter de eventuelt har til innsyn i opplysninger i egen sak og hva saksbehandler har journalført og vektlagt. Det er barna og ungdommene over 14 år som tydeligst har fortalt slike historier.

Også andre undersøkelser har funnet indikasjoner på manglende reell brukermedvirkning for barn og ungdom<sup>10</sup>. Noen av disse undersøkelsene har imidlertid brukt andre metoder og primært undersøkt om barns stemme er dokumentert i barnevernets dokumenter eller i fylkesnemndas avgjørelser.

### 3.4 Positive erfaringer med barnevernet

Flere av barna og ungdommene opplever barnevernet og saksbehandlerne som flinke og opptatt av å hjelpe barna og ungdommene. De positive erfaringene er gjerne knyttet til en enkelt saksbehandler som barn og ungdommene har opplevd vil hjelpe dem. Vi tolker historiene deres som at

---

<sup>9</sup> Forskningskunnskap om barnevernets hjelpetiltak» av UNI Helse og Regionalt kunnskapssenter for barn og unge (2015). «Foreldre og barns erfaringer i møte med barneverntjenesten i Trondheim kommune», utført av NTNU Samfunnsforskning i 2012

<sup>10</sup> Ny forskning om fosterhjems plassering: – Barna blir ikke hørt? [https://www.nrk.no/hordaland/ny-forskning-om-fosterhjems-plassering\\_-\\_barna-blir-ikke-hort-1.12750453](https://www.nrk.no/hordaland/ny-forskning-om-fosterhjems-plassering_-_barna-blir-ikke-hort-1.12750453). Lest 27.10.2017.

Skivenes, Marit. (2015). Handlingsrommet for barns deltagelse i barnevernssaker. Tidsskrift for velferdsforskning, vol 18, nr 1, s. 48-60.

Thrana, Hilde Marie. (2008). Vil jeg bestemme? Om barn og ungdoms medvirkning. Gyldendal akademisk, Oslo.

Vis, Svein Arild og Thomas, Nigel. (2009). Beyond talking- children`s participation in Norwegian care and Protection cases. European Journal of Social Work. 12 (2).

Vis, Svein Arild. (2014). Factors that determine children`s participation in child welfare decision making. From consultation to collaboration. Doktorgradsavhandling, UiT, Tromsø



hvordan saksbehandler møter barna og ungdommene har stor betydning. Det er viktig med konkret og tidlig informasjon. Samtidig legger barna og ungdommene vekt på en saksbehandler som lytter og viser medmenneskelighet. Den gode saksbehandler klarer også å tilpasse møter og kontakt etter hvem barnet og ungdommen er.

En annen positiv erfaring som barna og ungdommene forteller om er at saksbehandlerne er gode til å stille spørsmål og gjennomføre samtaler med barn og ungdommer. Barna og ungdommene liker også korte møter og møter som er tilpasset deres behov. Den «gode» saksbehandler finnes i Bergen barneverntjeneste, ifølge noen av informantene. Noen av barna fremhever også at barnevernet har strukket seg langt for å hjelpe dem og hatt mange møter. Noen av barna er veldig fornøyde.

Kort sagt: Barn og ungdom ønsker trygghet og tillit i kontakten med barnevernet. De vil også bli møtt av saksbehandlere som har stor grad av respekt, ser dem som barn og oppriktig vil hjelpe dem. Ungdommene ønsker samtidig å bli tatt på alvor og vil ha konkret informasjon og reell brukermedvirkning.

## Vedlegg

### Informanter fordelt på bydel/barneverntjeneste

Bydel/barneverntjeneste	Antall informanter intervjuet
Laksevåg	6
Fana	4
Fyllingsdalen	3
Årstad	3
Arna	2
Bergenhush	2
Ytrebygda	2
Åsane	1
<b>Totalt</b>	<b>23</b>
Kilde: Oxford Research AS	

### Informasjon til barn og ungdom som er trukket ut å delta i en undersøkelse om barnevernet i Bergen kommune

Hei!

Vi viser til avtalen vi gjorde da vi snakket sammen på telefon. I dette brevet har vi litt mer informasjon om undersøkelsen. Nederst i brevet må din mor eller far signere på at det er greit at du deltar. Dette tar du med deg til intervjuet. Dersom du er 16 år eller eldre, kan du signere selv.

Bergen kommune har bedt analyseselskapet Oxford Research om å undersøke erfaringer og opplevelser til barn og ungdom som har vært i kontakt med barneverntjenesten. Hvordan oppleves møtet med barnevernet? Hvilke erfaringer har barn og ungdom med undersøkelser og ulike hjelpetiltak? For å kunne svare på disse spørsmålene ønsker Oxford å snakke med noen barn og ungdom som har hatt kontakt med barnevernet.

Du er tilfeldig trukket ut fra kommunen sin oversikt over barn/ungdom som har eller har hatt kontakt med barnevernet. Vi håper du ønsker å stille opp til intervju, men det er helt frivillig å delta.

Oxford Research arbeider uavhengig av både Bergen kommune og staten. Alle svar som du gir vil bli behandlet på en måte som sikrer at ikke andre enn intervjuerne i Oxford Research kjenner

til hva du har svart. Alle i prosjektet har taushetsplikt. Det du forteller i intervju, vil ikke kunne gjenkjennes i rapporten som blir laget.

Din deltakelse i samtale og dine svar er svært viktig for at barnevernet skal bli bedre og mer tilpasset barn og ungdoms behov.

Vi håper du vil fortelle om dine erfaringer og opplevelser. Som en liten belønning for at du deltar i undersøkelsen, vil vi premiere deg med 2 kinobilletter.

På forhånd takk.

Med vennlig hilsen

*[Signeres av den respektive barneverntjeneste]*

-----

*Dersom du er under 16 år må du ha tillatelse fra foresatt til å delta i undersøkelsen.*

- Det er i orden at min sønn / datter deltar i samtale med Oxford Research som ledd i en undersøkelse av barn og ungdoms erfaringer med barnevernet i Bergen kommune

---

Underskrift foresatt



**DANMARK**

Oxford Research A/S  
Falkoner Allé 20  
2000 Frederiksberg  
Danmark  
Tel: (+45) 3369 1369  
office@oxfordresearch.dk

**NORGE**

Oxford Research AS  
Østre Strandgate 1  
4610 Kristiansand  
Norge  
Tel: (+47) 4000 5793  
post@oxford.no

**SVERIGE**

Oxford Research AB  
Norrländsgatan 11  
103 93 Stockholm  
Sverige  
Tel: (+46) 08 240 700  
office@oxfordresearch.se

**FINLAND**

Oxford Research Oy  
Fredrikinkatu 61a  
00100 Helsinki  
Finland  
www.oxfordresearch.fi  
office@oxfordresearch.fi

**BRUXELLES**

Oxford Research  
C/o ENSR  
5. Rue Archimède  
Box 4, 1000 Brussels  
www.oxfordresearch.eu  
office@oxfordresearch.eu

**LATVIJA**

Oxford Research SIA  
Vīlandes iela 6-1  
LV-1010, Rīga, Latvija  
Tel.: (+371) 67142503  
http://oxfordresearch.lv  
info@oxfordresearch.lv